

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
**ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ
ПОМІЧНИКІВ ВЕТЕРАНА
В ГРОМАДІ ТА ВЗАЄМОДІЇ
З ЗАІНТЕРЕСОВАНИМИ
СУБ'ЄКТАМИ**



Методичні рекомендації щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами. Київ, 2024 рік, 60 с.

Ці Методичні рекомендації розроблені з метою надання практичних порад для роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами. Рекомендації затверджені наказом Міністерства у справах ветеранів від 15 грудня 2023 року № 334 в межах реалізації експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652.

У 2024 році впровадження інституту помічника ветерана не лише продовжено, але і масштабовано на всю територію України, оскільки забезпечення супроводу ветеранів у системі переходу від військової служби до цивільного життя є комплексним та важливим процесом. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року №652, яка регламентувала питання реалізації експерименту щодо запровадження інституту помічника ветерана, не поширюється на впровадження інституту помічника ветерана у 2024 році. У той же час, підходи та поради щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами, викладені в цих Методичних рекомендаціях, залишаються актуальними й надалі можуть бути використані в діяльності фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб.

Центр безпекових досліджень «СЕНСС»: підготовка до друку, упорядкування, дизайн.

Видання підготовлено у межах діяльності Академії Фольке Бернадотта в Україні за фінансової підтримки Швеції.

Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають офіційну позицію Академії Фольке Бернадотта чи уряду Швеції. Відповідальність за вміст публікації несуть виключно автори та упорядники видання.

ЗМІСТ

I.	Основні визначення та засади діяльності.....	5
II.	Цільова категорія та заінтересовані суб'єкти.....	8
III.	Ціннісні орієнтири в процесі надання послуг ветеранам.....	11
IV.	Сервісний офіс у справах ветеранів.....	14
V.	Оцінка потреб ветеранів.....	19
VI.	Взаємодія з ветеранськими об'єднаннями та представниками ветеранської спільноти.....	21
VII.	Оцінка місцевих ресурсів, створення місцевих програм реінтеграції та залучення додаткових ресурсів.....	23
VIII.	Взаємодія з Українським ветеранським фондом.....	29
IX.	Заходи із забезпечення психологічного здоров'я ветеранів.....	30
X.	Заходи із забезпечення фізичного здоров'я ветеранів.....	36
XI.	Зайнятість та освіта ветеранів.....	40
XII.	Забезпечення ветеранів житлом та земельними ділянками.....	44
XIII.	Участь у забезпеченні громадської та інших видів безпеки у територіальній громаді.....	45
XIV.	Поширення та підтримка ідей відданості громадян до виконання конституційного обов'язку захищати Україну, стійкості та протидії агресії Російської Федерації.....	48
XV.	Робота із населенням щодо подолання стереотипів про ветеранів.....	49

XVI. Врахування потреб ветеранів під час роботи із планування та надання соціальних послуг.....	51
XVII. Підтримка інформації для ветеранів в актуальному стані, надання адміністративних послуг ветеранам.....	52
Додаток 1	
до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу III).....	54
Додаток 2	
до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу V).....	56
Додаток 3	
до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу V).....	57



I. ОСНОВНІ ВИЗНАЧЕННЯ ТА ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Ці Методичні рекомендації розроблені відповідно до Порядку реалізації експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652, з метою надання практичних порад для роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами.

2. Одним із основних завдань державної ветеранської політики на сьогодні є запровадження системи переходу від військової служби до цивільного життя (далі — перехід) як базової складової процесу реінтеграції ветеранів війни.

3. У цих Методичних рекомендаціях поняття реінтеграція розглядається як процес відновлення (або встановлення якісно нових) соціальних зв'язків, внаслідок якого особи, які визначені у пункті 2 Порядку реалізації експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652 (далі — ветерани та члени їх сімей), повертаються до повноцінного виконання цивільних соціальних ролей подружжя, батьків, дітей, найманих працівників, власників бізнесу чи самозайнятих осіб, друзів, членів соціальних груп за інтересами тощо.

Результатом цього процесу є досягнення особистого благополуччя ветерана, яке полягає у належному рівні його фізичного і психічного здоров'я, житлових умов, економічній незалежності та професійній реалізованості, соціальній захищеності, а також створенні сприятливого клімату в суспільному середовищі, основними характеристиками якого є гідне ставлення та повага до ветеранів.

4. Перехід від військової служби до цивільного життя — це процес змін в умовах зайнятості та у фінансово-економічному становищі учасників системи переходу, трансформації стосунків у сім'ї та ставленні до них суспільства під час реінтеграції до цивільного життя.

Перехід здійснюється за напрямками, що впливають на якість життя та успішність суспільної та економічної реінтеграції учасників системи переходу, зокрема захист здоров'я, в тому числі психічного, забезпечення житлом та освітою, надання можливості творчого самовираження, самореалізації, створення умов для економічної незалежності, зайнятості та залученості до життя територіальної громади.

Фактично процес переходу відбувається саме в громаді — тут ветерани та члени їх сімей проживають, отримують послуги, працюють, навчаються, відпочивають, відновлюють своє фізичне здоров'я та психоемоційний стан, взаємодіють з іншими соціальними групами та окремими особами.

Реінтеграція є двостороннім процесом взаємодії, що передбачає з одного боку створення умов для задоволення базових потреб учасників переходу та їх можливості зробити внесок у розвиток територіальної громади, де вони проживають, з другого, за умов належної організації процесу переходу та ефективної взаємодії його стейкхолдерів, територіальна громада отримує можливість залучити потенціал учасників системи переходу до вирішення соціально-економічних проблем та примноження здобутків громади у різних сферах життя.

Територіальна громада є не тільки спільним територіальним простором для існування, але і спільним соціальним простором, в якому існує та взаємодіє між собою ціла низка суб'єктів — індивідууми, соціальні групи та місцеві інституції. Взаємна підтримка та поважлива, довірлива, продуктивна, безконфліктна, творча та активна соціальна взаємодія між ними свідчить про високий рівень соціальної згуртованості. Згуртована громада — та громада, яка вживає всіх можливих заходів, аби не допустити маргіналізації, соціальної ізоляції та дезінтеграції індивідуумів, окремих соціальних груп. У значній мірі це стосується ветеранів війни, що повертаються до цивільного життя після закінчення військової служби, а також членів їх сімей.

5. Системний підхід у процесі переходу має забезпечувати комплексність реінтеграційних заходів, що включають в себе:



забезпечення фізичного та психологічного здоров'я ветеранів та членів їх сімей;



забезпечення зайнятості та отримання освіти ветеранами та членами їх сімей;



забезпечення ветеранів та членів їх сімей житлом та земельними ділянками;



створення умов для участі ветеранів та членів їх сімей у забезпеченні громадського порядку та безпеки у територіальній громаді;



залучення ветеранів до національно-патріотичного (зокрема військово-патріотичного) виховання дітей та молоді;



популяризацію та забезпечення формування позитивного образу ветерана;



активне долучення ветеранів до життя територіальної громади, використання їх потенціалу для розвитку територіальної громади, регіону та суспільства в цілому;



реалізацію інших можливостей, прав, гарантій, пільг для ветеранів та членів їх сімей.

Виходячи з наведеного та спираючись на міжнародний досвід, в Україні на сьогодні реалізується експериментальний проєкт щодо запровадження інституту помічника ветерана та функціонування мережі сервісних офісів у справах ветеранів у територіальних громадах як складової управлінської інфраструктури в системі переходу.

Для формування єдиної управлінської інфраструктури реалізації ветеранської політики на рівні областей та громад, окрім інституту помічника ветерана, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 липня 2023 року № 702, створюються самостійні структурні підрозділи з питань ветеранської політики. Вони покликані забезпечити

координаційно-методичну роль у реалізації заходів системи переходу в межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць.

6. Візія помічника ветерана під час впровадження заходів із переходу — успішна реінтеграція ветеранів з урахуванням їх групових та індивідуальних потреб задля забезпечення відповідного цивільному життю рівня благополуччя через сприяння створенню в громаді організаційних, соціально-економічних та політичних умов.

7. Ці Методичні рекомендації не є нормативно-правовим актом. Вони мають інформаційний та рекомендаційний характер, не встановлюють правових норм та є гідом помічнику ветерана і сервісному офісу у справах ветеранів в організації їхньої роботи, налагодженні ефективної взаємодії стейкхолдерів (заінтересованих суб'єктів) у системі переходу, а також інструментом для оцінки й використання ресурсного потенціалу громади в контексті супроводу ветеранів під час переходу.



II. ЦІЛЬОВА КАТЕГОРІЯ ТА ЗАІНТЕРЕСОВАНІ СУБ'ЄКТИ

1. Помічник ветерана — це фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб в системі переходу, який є штатним працівником сервісного офісу у справах ветеранів.

2. Помічник ветерана може отримувати інформацію про ветеранів та членів їх сімей, яким може бути надана підтримка переходу, через взаємодію з органами місцевого самоврядування, районним територіальним центром комплектування та соціальної підтримки, а також із використанням інформації, що надходить до електронного кабінету помічника ветерана (після його запровадження) на вебплатформі «e-Ветеран» (eveteran.gov.ua).



3. Помічник ветерана може безпосередньо звертатися до ветерана та члена його сім'ї з доведенням до нього інформації щодо можливості отримання послуги з підтримки переходу, налагоджувати з ветераном комунікацію з метою забезпечення обізнаності ветерана про контактні дані помічника ветерана і можливості підтримання постійного зв'язку з ним.

Водночас ветерану рекомендовано самостійно обирати, кому з помічників ветерана сервісного офісу у справах ветеранів, що функціонує у відповідній територіальній громаді, подавати своє звернення безпосередньо або через окремий сервіс на веб-платформі «е-Ветеран» (після його запровадження).

4. Помічник ветерана може проактивно комунікувати з ветеранами та членами їх сімей, надаючи їм за їх запитом послуги з підтримки переходу.

5. З метою належної реалізації завдань і заходів із супроводу ветерана в процесі його переходу помічник ветерана може спрямовувати свої зусилля на роботу в громаді з такими суб'єктами:



органами місцевого самоврядування (їх виконавчими органами), їх посадовими особами;



місцевими органами виконавчої влади, їх посадовими особами;



підприємствами, установами та організаціями, що надають сервіси для ветеранів, та їх працівниками (наприклад, центри/установи з надання медичних, соціальних, юридичних послуг, психологічної допомоги);



роботодавцями, в трудових відносинах з якими перебувають ветерани або ті особи, які можуть бути роботодавцями для ветеранів, а також їхніми трудовими колективами;



особами, що перебувають із ветераном у відносинах дружби, тобто «тривалої прихильності, поваги, близькості та довіри»;



соціальними групами, що мають інтерес у доступі до тих самих ресурсів та сервісів у місцевій громаді, що і ветерани;



громадськими об'єднаннями ветеранів та громадськими об'єднаннями, утвореними не ветеранами, але які здійснюють діяльність, що полегшує та сприяє реінтеграції ветеранів (зокрема, об'єднаннями практикуючих психологів, правозахисників тощо), волонтерами;



населенням відповідної територіальної громади.

Таке розширене коло суб'єктів взаємодії помічника ветерана обумовлено характером та змістом послуг, які відповідно до законодавства він має надавати проактивно або на запит ветерана та члена його сім'ї, а саме шляхом:



участі у визначенні, зокрема із використанням інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів (за наявності), проблемних питань ветерана, які потребують вирішення;



інформування ветерана про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів;



консультування щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг, зокрема з питань оформлення документів для отримання таких послуг;



забезпечення налагодження комунікації між ветеранами та суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг, участі в опрацюванні інформації про ступінь задоволення якістю надання

публічних (електронних публічних) послуг, формування пропозицій щодо удосконалення якості їх надання;






формування пропозицій щодо удосконалення можливостей територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів, активного долучення ветеранів до життя територіальної громади, використання їх потенціалу для розвитку територіальної громади, регіону та суспільства в цілому.



III. ЦІННІСНІ ОРІЄНТИРИ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВЕТЕРАНАМ

1. Під час надання послуг ветерану та члену його сім'ї помічнику ветерана слід орієнтуватися на цінності:

- верховенства права, забезпечення реалізації прав, свобод та поваги до гідності кожного ветерана;
- пріоритетності захисту інтересів ветеранів;
- активної життєвої позиції, шанобливого ставлення й поваги, відкритого спілкування та ефективної співпраці;
- свободи, неупередженості, соціальної справедливості та самореалізації ветеранів;
- соціального діалогу;
- безбар'єрного доступу до якісної підтримки ветеранів у різних сферах життєдіяльності;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про можливості для ветеранів;
- захищеності персональних даних;

-  раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для задоволення потреб ветеранів;
-  забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків та недискримінації, в тому числі за ознакою статі;
-  крос-секторального підходу до задоволення індивідуальних потреб ветеранів у системі переходу.

Разом із ціннісними орієнтирами в роботі сервісних офісів у справах ветеранів та помічників ветерана рекомендовано враховувати соціокультурні орієнтири та складові ідентичності цільової групи, адже від їх розуміння наряду залежить і вироблення індивідуального підходу помічника ветерана до роботи з ветераном.

2. Мілітарна культура (пануючі цінності, норми, філософія, звичаї та традиції військової служби), в середовище якої потрапляє цивільна людина, впливає на зміну її ціннісних орієнтирів.

3. Військова ідентичність характеризується такими цінностями, як дисципліна, підкорення законному авторитету (владі), відвага, система винагород на основі заслуг, вірність побратимам, підрозділам та народу й повага до них.

Зі вступом на військову службу розпочинається процес зміни ідентичності особи з цивільної на військову. Цьому сприяють певні процеси (укладення контракту зі Збройними Силами України тощо), а також військові символи, атрибути та церемонії (прийняття військової присяги, віддання знаків військової почесі бойовому прапору тощо). Збройні Сили України та інші утворені відповідно до закону військові формування мають спеціальні підходи та методики, які покликані сприяти якнайшвидшому набуттю військової ідентичності новобранцями. У результаті особа ставить інтереси групи понад свої власні інтереси, є відданою їй, а внутрішньогрупові зв'язки «виходять за межі всіх інших, навіть шлюбу і сімейних уз, які ми формуємо в цивільному житті».

Чоловіки та жінки, перебуваючи у військовому середовищі та беручи участь у бойових діях, набувають необхідних для виживання бойових навичок, орієнтовний перелік яких наведений у додатку 1 до цих Методичних рекомендацій. Глибоке розуміння їх змісту допоможе краще розібратися у складнощах повернення ветеранів до цивільного життя.

Після закінчення військової служби особа повертається до цивільного життя, набуваючи ідентичності ветерана. Близькі зв'язки, що склалися на службі, розриваються. Ціннісні орієнтири, а також навички соціальної взаємодії у військовому середовищі, які особа здобула протягом військової служби, не тільки відрізняються від тих, що домінують у цивільному середовищі, але і часто гостро суперечать їм. Для цивільної ідентичності характерні типові індивідуалістичні, засновані на свободі цінності, які є терпимими до матеріалізму, надмірного індивідуалізму та альтернативних стилів життя.

Зміну вищезазначених ціннісних орієнтирів (рис. 1) доцільно враховувати під час здійснення заходів переходу.

13

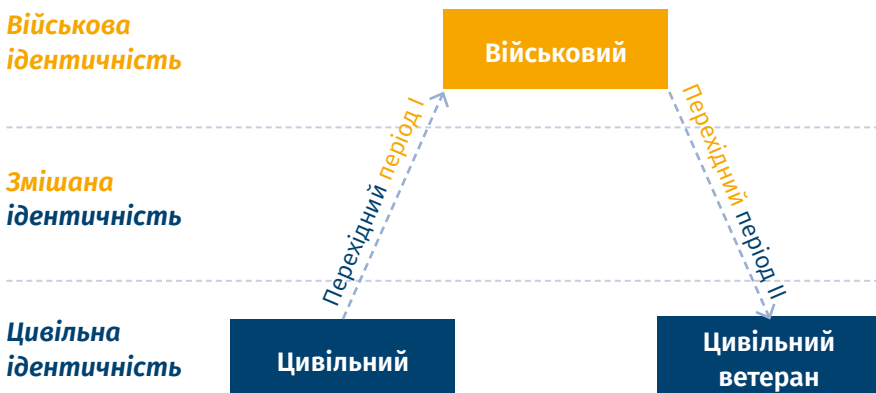


Рис. 1. Зміна ціннісних орієнтирів у цивільному житті та на військовій службі



IV. СЕРВІСНИЙ ОФІС У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ

1. Управлінська інфраструктура реалізації ініціативи із запровадження інституту помічника ветерана передбачає створення в територіальній громаді сервісного офісу у справах ветеранів з метою забезпечення функціонування сучасного інформаційного та сервісного хабу для ветеранів війни.

2. Сервісні офіси у справах ветеранів створюються місцевими радами (їх виконавчими органами) або військовими адміністраціями (у разі їх утворення) в областях, які беруть участь в експериментальному проєкті, та м. Києві.

3. Сервісний офіс у справах ветеранів можна створити спільно з кількома територіальними громадами відповідно до Закону України «Про співробітництво територіальних громад».

4. Відповідно до пункту 19 Порядку реалізації експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.06.2023 № 652, на сервісний офіс у справах ветеранів покладено відповідні завдання, а саме:



участь в організації заходів із забезпечення реалізації переходу;



моніторинг потреб ветеранів, проведений за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;



координація роботи та контроль за виконанням помічниками ветерана відповідних завдань і здійснення заходів;



облік наданих помічниками ветерана послуг;



інформування структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласних держадміністрацій (військових адміністрацій) про надані послуги в порядку, визначеному Мінветеранів;



формування пропозицій із удосконалення надання послуг ветеранам, зокрема за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів;



розгляд в установленому законодавством порядку звернень громадян та громадських об'єднань щодо роботи помічників ветерана;



адміністрування процесу збору інформації, проектування і користування базами даних засобами інформаційно-комунікаційних систем Мінветеранів з урахуванням поточних і перспективних потреб ветеранів;



комунікація та взаємодія із громадськими об'єднаннями ветеранів щодо формування пропозицій з удосконалення організації роботи помічників ветерана;



забезпечення взаємодії помічників ветерана з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами як суб'єктами реалізації регіональної політики;



взаємодія з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;



моніторинг стану і тенденцій розвитку на регіональному рівні завдань, покладених на Мінветеранів, та надання відповідних пропозицій;



поширення інформації та надання консультацій щодо державних і місцевих програм підтримки ветеранів;



аналіз та узагальнення потреб ветеранів, інформування обласних держадміністрацій (військових адміністрацій), Мінветеранів про рівень задоволеності таких потреб;



опрацювання знеособлених відомостей, що зберігаються в інформаційно-комунікаційних системах Мінветеранів, здійснення заходів з їх аналітичного узагальнення;



забезпечення помічника ветерана методичною літературою (методичними рекомендаціями, зразками оформлення документів);



виконання інших завдань, визначених положенням (статутом) сервісного офісу у справах ветеранів, з урахуванням рекомендацій Мінветеранів.

5. Сервісному офісу у справах ветеранів по відношенню до ветеранів та членів їх сімей (отримувачів послуг у системі переходу) слід:

16



не розголошувати інформацію особистого характеру про отримувачів, що стала їм відома під час організації надання послуг, забезпечувати захист персональних даних отримувача відповідно до законодавства;



забезпечувати можливість дистанційного надання послуг помічником ветерана із застосуванням засобів електронної комунікації (вибір форми надання послуг залежно від уподобань отримувача);



сприяти здійсненню моніторингу надання послуг та оцінки їхньої якості;



розміщувати в кожному місці надання послуг та на своєму вебсайті (у разі наявності) інформацію про послуги, які отримувач може отримати в сервісному офісі та дистанційно;



забезпечувати реалізацію отримувачу його прав на безоплатне отримання від помічника ветерана послуги тощо.

6. Помічник ветерана може працювати у приміщенні сервісного офісу у справах ветеранів, на віддаленому робочому місці, а також дистанційно — за умови використання електронних засобів зв'язку (телефон, он-лайн зв'язок тощо), у окремих випадках поза робочим місцем — за місцем проживання, лікування чи реабілітації ветерана у робочий час.

Велику частину роботи помічника ветерана складатиме формат «out-of-office», коли помічник ветерана є мобільним і може бути присутнім у різних місцях концентрації найбільшого потоку своєї цільової групи, наприклад: у центрах надання адміністративних послуг, територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, медичних закладах, приміщенні місцевої ради тощо.

7. Облаштування установи/закладу/підприємства з функціями сервісного офісу у справах ветеранів рекомендується здійснювати з дотриманням вимог щодо інклюзивності будівель і споруд, передбачених Державними будівельними нормами ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» стосовно їх доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На вході до приміщення (будівлі) доцільно розмістити вивіску з позначенням «Сервісний офіс у справах ветеранів», яке продублювати у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Перед входом до приміщення бажано розмістити тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

Якщо вхід до приміщення установи/закладу/підприємства має сходи, рекомендується вжити заходів щодо облаштування його кнопкою виклику, пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

Приміщення сервісного офісу рекомендується облаштувати санітарною кімнатою з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

За можливості орган, що створює сервісний офіс у справах ветеранів, вживає заходів щодо брендуння приміщення офісу, робочого місця помічника ветерана (оздоблення стін, колір чи елементи меблів тощо).

Ураховуючи проактивний вектор сервісу помічника ветерана, органи місцевого самоврядування можуть прийняти рішення щодо створення також віддалених робочих місць. У приміщенні, де розміщене робоче або віддалене робоче місце помічника ветерана, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання ветеранами послуг помічника ветерана.

При цьому рекомендується інформувати органи місцевого самоврядування, установи, підприємства, організації різних форм власності, інститути громадянського суспільства, волонтерів тощо стосовно інформації про такого помічника ветерана, який здійснює свою діяльність у відповідній територіальній громаді.

Приміщення, де розміщено сервісний офіс у справах ветеранів та робоче (віддалене робоче) місце помічника ветерана, рекомендовано облаштувати місцями для очікування отримувачами послуг помічника ветерана.

8. Ресурсне, матеріальне, фінансове забезпечення організації роботи сервісного офісу у справах ветеранів, у тому числі облаштування робочого (віддаленого робочого) місця помічника ветерана, здійснюється органами місцевого самоврядування, які їх утворюють, відповідно до пункту 29 Порядку реалізації експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652.



V. ОЦІНКА ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ

1. Оцінка потреб є важливим етапом для планування та успішної роботи з організації переходу.

Для оцінки сукупних потреб ветеранів та членів їх сімей в територіальній громаді помічнику ветерана рекомендується, перш за все, отримати достовірні дані про кількість ветеранів та членів їх сімей та іншу інформацію про них, що зібрана у вигляді даних, які зберігаються у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, місцевих підрозділах органів державної влади, органах місцевого самоврядування. Отримання відповідних даних може бути виключно в рамках діючого законодавства. При цьому необхідно звернути увагу на те, що персональні дані ветеранів та членів їх сімей є інформацією з обмеженим доступом і розголошення таких даних без їх згоди заборонено законодавством та передбачає адміністративну та кримінальну відповідальність (стаття 188³⁹ Кодексу про адміністративні правопорушення, стаття 182 Кримінального кодексу). Разом із тим, неперсоналізована інформація може бути цінним джерелом для оцінки потреб, планування та програмування діяльності в процесі супроводу ветеранів.

19

2. У процесах моніторингу та оцінювання стану реінтеграції ветеранів можуть бути застосовані методи анкетування, опитування, інтерв'ю та проведення фокус-груп. При цьому слід враховувати, що такі методи дослідження мають застосовуватися не тільки для отримання інформації безпосередньо від ветеранів, а й від членів їхніх родин, роботодавців, інших соціальних груп, що претендують на доступ до тих самих ресурсів, фахівців, що надають різноманітні послуги ветеранам та інших. Важливим є також і з'ясування загального ставлення населення територіальної громади до ветеранів, їх загального сприйняття у громаді та виявлення стереотипів, що заважають реінтеграції ветеранів.

Також для отримання інформації про потреби ветеранів та членів їхніх сімей важливо підтримувати постійний та змістовний контакт із громадськими організаціями ветеранів, представниками ветеранської спільноти, які прямо чи опосередковано беруть участь у реінтеграції ветеранів.

3. Одним із доступних інструментів вивчення потреб ветеранів у допомозі та сприянні з боку заінтересованих суб'єктів є метод самооцінки. Для цього рекомендовано використовувати спеціальний інструмент самооцінки, який фактично є своєрідним перевірочним списком. Зразки таких перевірочних списків для самооцінки наведені у додатку 2 та додатку 3 до цих Методичних рекомендацій (за основу взято канадську модель).

Перевірочний список згідно з додатком 2 до цих Методичних рекомендацій розрахований на осіб, які знаходяться на самому початку перехідного періоду та тільки залишили військову службу. Перевірочний список згідно з додатком 3 до цих Методичних рекомендацій передбачає оцінку ситуації через певний час, коли особа вже завершила військову службу та перейшла до цивільного життя.

Перевірочний список для самооцінки може використовуватися членами сім'ї, особами, які перебувають у відносинах дружби із ветеранами, фахівцями та особами, що надають різноманітні послуги ветеранам для того, щоб допомогти їм зрозуміти свої проблеми та вирішити, чи потребують вони підтримки у процесі реінтеграції.

У кінці перевірочного списку повинна міститися інформація про те, куди можна звернутися за допомогою (сервісного офісу, помічника ветерана) та в який спосіб. Таким чином, перевірочний список може спонукати ветеранів до звернення за допомогою та підтримкою в конкретних питаннях, а заповнені дані перевірочного списку можуть бути проаналізовані помічником ветерана та використані ним у подальшій діяльності.

4. Перевірочні списки можуть бути розповсюджені помічником ветерана, органами місцевого самоврядування, місцевими органами виконавчої влади, центрами надання адміністративних послуг у паперовій та електронній формах. Помічник ветерана може провести відповідну роботу із зазначеними заінтересованими суб'єктами, а також із підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності тощо. Зокрема, можна зробити ці списки інтерактивними та доступними для заповнення на вебресурсах органів місцевого самоврядування, установ та організацій, у тому числі громадських організацій, в соціальних мережах, мобільних додатках, електронних розсилках тощо. У друкованому вигляді перевірочні

списки можуть розкладатися в поштові скриньки, розміщуватися в спеціально відведених місцях багатоквартирних будинків, в місцях для оголошень, спортивних залах, установах банків, відділеннях поштового зв'язку, центрах надання адміністративних послуг, магазинах, поблизу військових частин, територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, закладах/установах, які можуть відвідувати ветерани та члени їхніх родин тощо.



VI. ВЗАЄМОДІЯ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ ОБ'ЄДНАННЯМИ ТА ПРЕДСТАВНИКАМИ ВЕТЕРАНСЬКОЇ СПІЛЬНОТИ

1. Органи місцевого самоврядування використовують різноманітні форми та механізми взаємодії із громадськими об'єднаннями та всіма мешканцями громади. Результатом ефективної взаємодії є об'єктивна оцінка потреб тих чи інших категорій громадян або всього населення територіальної громади, яка може бути врахована у процесі прийняття рішень і досягнення поставлених цілей.

Крім того, сам факт залучення громадських об'єднань та представників різних спільнот до процесу підготовки та прийняття рішень не тільки підвищує ефективність діяльності органів місцевого самоврядування, але і сприяє соціальній згуртованості, запобігає соціальному виключенню груп громадян. Це загальне правило є характерним і для ветеранської спільноти, громадських організацій ветеранів у територіальній громаді.

2. З метою загальної координації діяльності та ефективної взаємодії суб'єктів системи переходу, одним із завдань помічника ветерана є формування переліку ветеранських організацій та організацій, які не утворені ветеранами, але беруть участь у сприянні реінтеграції ветеранів. Подальше їх залучення до спільного проведення заходів, вирішення локальних проблем, налагодження постійного

обміну інформацією шляхом проведення спільних та індивідуальних зустрічей, організації опитувань чи фокус-груп потенційно спрямоване на позитивний синергетичний ефект.

Окрім того, громадські об'єднання, в тому числі з числа ветеранів, є важливою рушійною силою у питаннях розробки місцевих планів, програм та ініціатив, а також громадського контролю.

Тому за ініціативи та у взаємодії з помічником ветерана можуть бути започатковані й використані такі форми співпраці між органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями ветеранів і загалом ветеранською спільнотою:



визначити одного із заступників голови територіальної громади відповідальним за роботу з реінтеграції ветеранів та періодично інформувати органи влади та громадянське суспільство про стан справ у цій сфері;



встановити безпосередню комунікацію між ветеранською спільнотою та керівництвом громади через механізм радництва, коли одним із радників на громадських засадах призначається один із найбільш авторитетних представників ветеранської спільноти, та/або створити робочу групу із представників місцевих громадських організацій ветеранів;



чітко віднести питання реінтеграції ветеранів до відання однієї із постійних комісій місцевої ради. Така комісія могла б організувати належну взаємодію із представниками громадських організацій ветеранів та іншими представниками громадськості, науковцями і фахівцями для вивчення питань, розробки проєктів рішень місцевої ради з питань реінтеграції ветеранів. Доцільно було би з цією метою створити відповідні підготовчі комісії та/або робочі групи із залученням вищезгаданих осіб;



не рідше одного разу на рік розглядати питання реінтеграції ветеранів на сесії місцевої ради із запрошенням представників ветеранської спільноти та інших заінтересованих осіб.

Перелік форм та механізмів взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськими організаціями ветеранів та загалом із ветеранською спільнотою, які рекомендовано започаткувати та використовувати, не є вичерпним. Вітається започаткування та використання інших форм і механізмів, які органи місцевого самоврядування вважають найбільш дієвими та ефективними, виходячи із місцевої специфіки.



VII. ОЦІНКА МІСЦЕВИХ РЕСУРСІВ, СТВОРЕННЯ МІСЦЕВИХ ПРОГРАМ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ДОДАТКОВИХ РЕСУРСІВ

23

1. Заходи та програми із забезпечення переходу потребують ресурсів, а саме:



людських (наприклад, наявність чи відсутність фахівців і спеціалістів певних сфер чи галузей тощо);



часових (наприклад, тривалість робочого часу обмежується законодавчо та залежить від здатності особи ефективно здійснювати діяльність протягом певного періоду, нестача часу може бути через завантаженість в інших сферах чи через особисті проблеми особи тощо);



фінансових та матеріальних (наприклад, наявність чи відсутність грошових коштів, приміщення, засобів зв'язку, медичного обладнання тощо).

2. Органи місцевого самоврядування є самостійними у питаннях свого кадрового забезпечення та формування структури відповідної ради (виконавчих органів). Тому важливо, щоб помічник

ветерана разом із структурним підрозділом із питань ветеранської політики місцевої державної адміністрації донесли важливість та необхідність для органу місцевого самоврядування визначення посадових осіб, відповідальних за роботу за різними напрямками переходу.

У випадку визначення відповідальними за роботу з реінтеграції ветеранів службовців існуючих структурних підрозділів, рекомендовано провести роботу з органом місцевого самоврядування щодо внесення повноважень із реалізації завдань та заходів із переходу до посадової інструкції фахівця/положення про структурний підрозділ місцевої ради.

3. Фінансовими ресурсами, за рахунок яких здійснюються реінтеграційні заходи, можуть бути кошти:

- місцевого бюджету територіальної громади;
- районного, обласного бюджетів;
- державного бюджету;
- меценатів, спонсорів та благодійників;
- міжнародних донорів.

Додатковим джерелом фінансування проєктів за деякими напрямками у сфері реінтеграції ветеранів (наприклад, ветеранський бізнес) може бути Український ветеранський фонд — бюджетна установа, що належить до сфери управління Мінветеранів.

4. Планування та витрати бюджетних коштів детально регламентовані чинним законодавством. З метою дотримання визначених процедур щодо прийняття та реалізації рішень з питань ветеранської політики, помічнику ветерана доцільно налагодити взаємодію з фахівцями, відповідальними за роботу з реінтеграції ветеранів в органах місцевого самоврядування, а також відповідальними за підготовку проєкту місцевого бюджету територіальної громади.

5. Між помічником ветерана, відповідними структурними підрозділами місцевої ради, місцевими та обласними громадськими організаціями та самостійним структурним підрозділом

з питань ветеранської політики відповідної обласної державної (військової) адміністрації доцільно налагодити належний обмін інформацією, аналітичними даними про потреби ветеранів у процесі переходу. Ефективна комунікація матиме позитивний вплив на об'єктивне інформування органів влади про стан реалізації ветеранської політики, а також сприятиме оперативному залученню коштів на ці потреби з бюджетів усіх рівнів.






6. Помічник ветерана також може рекомендувати/надати інформацію органу місцевого самоврядування щодо коштів державного бюджету, що можуть бути надані громаді або окремим місцевим суб'єктам з метою реалізації завдань та заходів в системі переходу. Така інформація може бути надана в координації/за погодженням з Мінветеранів та самостійним структурним підрозділом з питань ветеранської політики обласної державної (військової) адміністрації.

7. Додатковим джерелом фінансування заходів у системі переходу можуть бути фінансові та матеріальні ресурси спонсорів, меценатів та благодійників.

Слід зазначити, що статтею 54 Закону України «Про запобігання корупції» органам місцевого самоврядування забороняється одержувати від фізичних, юридичних осіб безоплатно грошові кошти або інше майно, нематеріальні активи, майнові переваги, пільги чи послуги, крім випадків, передбачених законами або чинними міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України.

При цьому суб'єкти, що здійснюють заходи в межах реалізації завдань з переходу, зокрема, комунальні підприємства, установи та організації, в разі якщо це передбачено їхніми статутними документами, можуть залучати додаткові фінансові та матеріальні ресурси від спонсорів, меценатів та благодійників із дотриманням вимог діючого законодавства.

8. Органам місцевого самоврядування й комунальним підприємствам, установам та організаціям слід дотримуватися основних принципів щодо залучення фінансової й матеріальної допомоги для виконання ними завдань у системі переходу:

-  добровільність для спонсорів, меценатів та благодійників;
-  усвідомленість для спонсорів, меценатів та благодійників, повнота інформації про мету залучення додаткових ресурсів;
-  прозорість, регулярне (не рідше одного разу на рік) звітування про отриману допомогу;
-  заборона залучення ресурсів від незаконних видів діяльності;
-  заборона залучення ресурсів від екстремістських та терористичних організацій.

9. Запровадження та дотримання таких принципів створить основу для довірливих відносин між органом місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами, організаціями і спонсорами, меценатами, благодійниками, зміцнить довіру ветеранів та всього населення територіальної громади до місцевої влади.

Ряд іноземних урядових та неурядових організацій, а також міжнародних організацій та агентств мають програми та проекти у сфері реінтеграції ветеранів. Як органи місцевого самоврядування, так і місцеві громадські об'єднання можуть використати переваги, які дає участь у проєктах та програмах цих організацій.

Єдиного уніфікованого підходу для участі у зазначених програмах або проєктах та єдиного вебресурсу з повною й вичерпною інформацією про них немає, тому моніторинг всіх міжнародних програм та проєктів у сфері реінтеграції ветеранів, збір та аналіз відповідної інформації представляє певну складність. У зв'язку із цим помічник ветерана може зібрати таку інформацію від органу місцевого самоврядування, комунальних підприємств, установ та організацій, місцевої держадміністрації, неурядових організацій, а за необхідності — звернутися за відповідною методичною та інформаційною підтримкою до самостійного структурного підрозділу з питань ветеранської політики місцевої держадміністрації, а також до Мінветеранів.

Необхідно постійно підтримувати таку інформацію в актуальному стані, за потреби надавати її ветеранам, місцевим громадським об'єднанням, органу місцевого самоврядування та іншим суб'єктам з метою їхньої участі в проєктах і отримання додаткового фінансування на реалізацію заходів з реінтеграції ветеранів та членів їх сімей. У подальшому сервісному офісу у справах ветеранів слід забезпечити моніторинг участі вказаних суб'єктів у відповідних проєктах, сприяти уникненню дублювання активностей.

10. Комплексна й ефективна реінтеграція ветеранів сприятиме підвищенню стійкості територіальної громади. Тому органи місцевого самоврядування мають пряму зацікавленість у забезпеченні належного рівня організації заходів із переходу, адже вигодонабувачем від цього є вся громада в цілому, а не лише ветерани. Для того, щоб ефективно та результативно діяти в цій сфері, помічник ветерана у взаємодії зі структурним підрозділом з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації) має провести роботу з органами місцевого самоврядування щодо необхідності розробки та прийняття місцевої середньострокової комплексної програми реінтеграції ветеранів.

У програмі рекомендовано відобразити мету та завдання по кожному із напрямів роботи з реінтеграції ветеранів (створення умов для відновлення здоров'я, в тому числі психічного, забезпечення житлом, отримання освіти та можливості самореалізації, економічної незалежності, зайнятості, залученості до життя територіальної громади тощо) та перелік необхідних заходів із зазначенням виконавців та орієнтовних термінів виконання.

Приклад (довідково)

Напрямок роботи: «Забезпечення зайнятості ветеранів».

Мета: створити умови для отримання ветеранами роботи із середнім/високим рівнем заробітної плати.

Завдання:

- 1) Охопити професійним навчанням не менше XX осіб з числа ветеранів протягом YY періоду за спеціальностями, що користуються високим попитом на ринку;
- 2) Організувати постійну взаємодію із роботодавцями, державними та недержавними службами зайнятості для з'ясування та регулярного (щокварталу) отримання інформації про спеціальності, які користуються високим попитом на ринку.

Виконавець: Комунальна установа «XXX».

11. Під час розробки місцевої програми реінтеграції ветеранів доцільно з'ясувати наявність та достатність місцевих ресурсів для її виконання. Обсяги ресурсів, яких не вистачає для забезпечення виконання програми, доцільно зазначити в програмі окремо по кожному напрямку. Це спростить роботу із залучення додаткових ресурсів із джерел.

12. Рекомендується періодично проводити аналіз ефективності заходів та за необхідності корегувати майбутні активності, плани або програму в цілому.

13. Якщо місцева програма реінтеграції ветеранів не може бути затвердженою органом місцевого самоврядування, помічник ветерана може запропонувати органу місцевого самоврядування застосувати подібний порядок організації роботи (без затвердження програми) за різними напрямками реінтеграції ветеранів, а саме: чітке формулювання цілей, постановку завдань, визначення шляхів досягнення цілей, планування відповідних заходів, періодичну та кінцеву оцінку ефективності.



VIII. ВЗАЄМОДІЯ З УКРАЇНСЬКИМ ВЕТЕРАНСЬКИМ ФОНДОМ

1. Український ветеранський фонд у межах заходів з підтримки діяльності помічників ветеранів:



розробляє та впроваджує інформаційні, комунікаційні та іміджеві кампанії, проєкти співпраці з медіа щодо соціального значення помічника ветерана;



ініціює та проводить опитування громадськості щодо форм удосконалення надання послуг для ветеранів;



підвищує рівень обізнаності населення щодо послуг для ветеранів;



взаємодіє з іншими стейкхолдерами в частині популяризації роботи сервісних офісів у справах ветеранів у територіальних громадах.

Також Український ветеранський фонд забезпечує роботу гарячої лінії кризової підтримки (0 800 33 20 29). Це перша допомога, зокрема, для ветеранів та членів їх сімей. У рамках проєкту «Гаряча лінія кризової підтримки» ветеранам надається допомога у двох напрямках: гаряча лінія кризової підтримки, де цілодобово та безкоштовно ветерани і їхні родини можуть отримати допомогу від фахових психологів у моменти кризи; щотижневі групи підтримки — це зустрічі, які проводяться для ветеранів та членів їхніх родин у форматі змішаного середовища підтримки.

До роботи гарячої лінії залучені кваліфіковані психологи, які пройшли спеціальне навчання з кризової допомоги та підтримки, мають великий практичний досвід. Гаряча лінія підтримки входить до всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?».

2. Український ветеранський фонд має ряд проєктів і програм, що охоплюються завданнями із забезпечення переходу. Зокрема, такі проєкти включають надання підтримки ветеранському бізнесу, підвищення професійного та освітнього рівня ветеранів,

юридичну підтримку, інформування, формування позитивного образу ветерана тощо. Інформація про проекти, що реалізуються Українським ветеранським фондом, розміщена на його офіційному вебсайті за посиланням: veteranfund.com.ua/projects.



ІХ. ЗАХОДИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ВЕТЕРАНІВ

30

1. Психологічне здоров'я так, як воно розуміється в цих Методичних рекомендаціях, має такі складові:



емоційне здоров'я — це коли людина здатна почуватися гармонійно та врівноважено, незалежно від зовнішніх обставин (здатність до почуттів);



соціальне здоров'я — це стан благополуччя, що визначає ефективність взаємодії людини із соціальним середовищем. Це ставлення до норм і правил, прийнятих у суспільстві, соціальні зв'язки з людьми, прагнення до підвищення свого соціального статусу, що формуються під впливом батьків, друзів, однокласників тощо (здатність мати зв'язок з іншими);






психічне здоров'я — це рівень психологічного благополуччя, який визначається не тільки відсутністю психічних захворювань, характеризується центральною властивістю особи до усвідомлення себе як суб'єкта, який взаємодіє з навколишнім світом (мислення);



духовне здоров'я — це такий динамічний стан людини, який характеризується стійкістю духу, жагою до життя і творчості, прагненням до пізнання, самопізнання, самовдосконалення, високим рівнем культури та духовності (існування).

Думки людини, її сприйняття, емоції, мотивація, міжособистісні стосунки та поведінка є продуктом її попереднього досвіду та навичок, які вона виробила для вирішення життєвих проблем (Див. Rebecca J. Donatelle. Access to Health, 2018).

2. Для кращого розуміння специфіки роботи з різними соціальними групами, слід виділити такі рівні допомоги у забезпеченні/підтримці психологічного здоров'я:

-  перший — соціально-психологічна підтримка та супровід;
-  другий — психологічна реабілітація;
-  третій — комплексна медико-психологічна реабілітація.

3. Планування та організацію роботи із забезпечення/підтримки психологічного здоров'я ветеранів рекомендується проводити у декілька етапів.

ПЕРШИЙ ЕТАП:

Помічнику ветерана рекомендується з'ясувати наявність у територіальній громаді фахівців, які можуть здійснювати психологічну просвіту, психологічну діагностику, групову роботу, психологічне консультування та проводити психотерапію.

Потенційними закладами для надання соціально-психологічної підтримки чи супроводу, психологічної реабілітації, комплексної медико-психологічної реабілітації можуть бути: державні та комунальні заклади освіти, комунальні установи, що надають соціальні послуги, зокрема, центри надання соціальних послуг, інклюзивно-ресурсні центри, місцеві громадські організації, центри підтримки осіб, що постраждали від насильства, центри підтримки внутрішньо переміщених осіб,

створені органами місцевого самоврядування та/або міжнародними організаціями тощо, державні та комунальні заклади охорони здоров'я, як місцеві, так і обласні, які розташовані в територіальній громаді.

До цього напряму роботи (за кошти меценатів, спонсорів, благодійників, донорів) також можуть бути задіяні фізичні особи-підприємці за відповідним фахом або працівники комерційних підприємств та організацій, які проводять діяльність із надання соціально-психологічної підтримки, психологічної реабілітації та комплексної медико-психологічної реабілітації.

За підсумками першого етапу рекомендується скласти перелік фахівців, установ та організацій, які можуть бути задіяними (або вже задіяні) у процесі забезпечення/підтримки психологічного здоров'я ветеранів та членів їхніх сімей.

ДРУГИЙ ЕТАП:

32

Помічнику ветерана (у разі значного обсягу роботи — сервісному офісу у справах ветеранів) доцільно ініціювати/організувати та забезпечити координацію на рівні органу місцевого самоврядування, структурного підрозділу з питань ветеранської політики ОДА та місцевих фахівців, установ та організацій, які можуть бути задіяними (або вже задіяні) у процесі забезпечення/підтримки психічного здоров'я ветеранів та членів їх сімей, в питанні навчання фахівців таких структур з метою отримання додаткових спеціальних знань щодо роботи з ветеранами.

Також варто ініціювати/організувати навчання та підвищення кваліфікації фахівців, які надають соціально-психологічну підтримку та супровід, психологічну реабілітацію, з метою оволодіння новими доказовими методами надання такої допомоги/реабілітації.

Метою навчань, тренінгів та підвищення кваліфікації місцевих фахівців є розуміння особливостей роботи із ветеранами та членами їх сімей, а також набуття відповідних знань. Окрім того, метою другого етапу є формування у місцевих фахівців вмій та навичок, які необхідні для навчання ветеранів та членів їхніх сімей технікам самопомоги та однорангової допомоги рівний-рівному (для цього виду

допомоги доцільно залучати і осіб, що перебувають із ветераном у відносинах дружби).

ТРЕТІЙ ЕТАП:

Помічнику ветерана рекомендовано зібрати контактну інформацію надавачів, необхідних ветеранам та членам їх сімей, послуг з психологічної допомоги, скласти відповідний перелік за рівнем надання такої допомоги (перший, другий, третій) та забезпечити його доступність у публічному просторі.

При формуванні переліку фахівців, установ і організацій, які функціонують на території громади, пропонується також користуватися даними з Реєстру суб'єктів надання послуг із психологічної допомоги для ветеранів і членів їх сімей відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2022 року № 1338 «Деякі питання надання безоплатної психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб, постраждалим учасникам Революції Гідності та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».

33

Окрім цього, доцільно скласти календарний план-графік тренінгів із самопомоги та взаємодопомоги для ветеранів та членів їхніх родин, а також осіб, що перебувають із ветераном у відносинах дружби, визначитись із місцями їх проведення та способами залучення до них відповідних осіб.

ЧЕТВЕРТИЙ ЕТАП:

Етап передбачає безпосереднє надання відповідної допомоги/ послуг ветеранам та членам їхніх родин. Результати цієї роботи варто постійно оцінювати на предмет їх ефективності та результативності. У разі необхідності можна корегувати форми та методи діяльності,

плани та організаційні підходи, якщо буде виявлено, що зміни сприятимуть більш швидкому та/або ефективному досягненню бажаних результатів.

Окремо зазначимо, що духовне здоров'я — це одна із складових психологічного здоров'я, яка пов'язана з відчуттям сенсу і мети свого життя. Допомогу в зміцненні духовного здоров'я можуть надавати ветеранам психологи або представники суміжних професій, священнослужителі. При виборі надавачів послуг ключове значення мають їх позитивна репутація та відповідні рекомендації із авторитетних джерел. Для них може бути організовано інструктаж щодо специфіки спілкування з ветеранами, наприклад, про особливості мілітарної культури, відмінності між «військовою» та «цивільною» ідентичностями, військові навички та уміння, які набули ветерани тощо (див. додаток 1 до цих Методичних рекомендацій).

У контексті вирішення проблем психічного здоров'я окрему увагу слід приділити запобіганню небезпечному та шкідливому вживанню психоактивних речовин, крім лікарських засобів за призначенням лікаря. Це явище, яке існує серед всіх соціальних груп, спільнот, та категорій населення, а не лише серед ветеранів. Ми виділяємо ветеранів лише тому, що вони можуть мати специфічні причини для вживання психоактивних речовин, зокрема ті, що пов'язані із участю у бойових діях. Разом із тим, значна частина зусиль у профілактиці вживання психоактивних речовин, має стосуватися всього населення територіальної громади.

Спеціалісти відмічають, що деякі проблеми, які відносяться до сфери психічного здоров'я, зокрема, тривоги, депресії, посттравматичний стресовий розлад, часто йдуть пліч-о-пліч із зловживанням психоактивними речовинами.

Загальною метою профілактики вживання психоактивних речовин у територіальній громаді є здійснення внеску у створення соціально згуртованої громади, де індивідууми взаємодіють без руйнівного впливу таких речовин зі своїми родинами, друзями, трудовими

колективами та іншими соціальними групами, членами яких вони є. Наслідком активної та ефективної профілактики вживання психоактивних речовин, також, буде зменшення рівня пов'язаної із цим злочинності в громаді.

Спеціальною метою заходів щодо запобігання вживання психоактивних речовин серед ветеранів є запобігання неконтрольованому та шкідливому вживанню психоактивних речовин ветеранами, а також розвитку розладів, пов'язаних із вживанням таких речовин, зокрема таких, як залежність.

4. Потреба в психологічній підтримці може бути визначена ветераном або членом його родини самостійно – за допомогою онлайн-інструменту MARTA, розробленому Мінветеранів у співпраці з фахівцями та міжнародними партнерами. Завдяки цьому ресурсу користувачі мають можливість самостійно провести перевірку свого психічного здоров'я та одразу отримати персоналізовані рекомендації з його поліпшення, які доповнюватимуть результати психологічної діагностики. Онлайн-інструмент доступний за посиланням marta.mva.gov.ua.



Члени сім'ї ветеранів, а нерідко і особи, що перебувають із ними у відносинах дружби, мають більший, ніж інші, рівень емоційного зв'язку, близькості та солідарності із ними.

5. Повернення до цивільного життя може бути складним процесом як для ветерана безпосередньо, так і для близьких йому людей. Саме тому помічнику ветерана (із залученням органів місцевого самоврядування там, де це необхідно) рекомендовано організувати цільові заходи в громаді для ознайомлення близьких ветеранам людей із викликами та чинниками, що впливають на ветеранів під час участі у бойових діях, а також складнощами, з якими вони зустрічаються після повернення додому.

6. Розміщення інформації для таких суб'єктів в мережі Інтернет, соціальних мережах, а також розповсюдження в друкованій формі пам'яток, брошур, книжок, буклетів, статей та інших інформаційних продуктів для них є важливою формою роботи. Також помічник ветерана може організувати групи із членів сімей ветеранів для надання підтримки за принципом «рівний-рівному».

Члени сімей ветеранів можуть самі потребувати психологічної допомоги, тому фахівці, про яких було згадано вище, можуть бути тими, хто може надати таку допомогу.

7. Дітям ветеранів психологічна допомога може бути надана також шкільними психологами. Як і в інших випадках, в цьому разі помічнику ветерана рекомендуємо оцінити потреби, місцеві ресурси та у взаємодії зі структурним підрозділом з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації), центрами ветеранського розвитку, утвореними на базі закладів освіти, організувати тренінги/навчання для шкільних психологів для отримання додаткових/нових знань у сфері психологічного здоров'я ветеранів та членів їхніх сімей.

Додаткова інформація про психологічну реабілітацію ветеранів доступна на сайті Мінветеранів у розділі «Ветеранам» — «Лікування та реабілітація» — «Психологічна реабілітація для ветеранів» або за посиланням: cutt.ly/2wA5Crqr.



X. ЗАХОДИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІЗИЧНОГО ЗДОРОВ'Я ВЕТЕРАНІВ

1. Ветерани та члени їх сімей, проживаючи в громаді, користуються медичною допомогою та медичними послугами так само, як і інші мешканці територіальної громади. Громади різняться в залежності від того, які медичні заклади знаходяться в громаді та які види медичної допомоги чи медичних послуг вони надають. Наприклад, на території окремих громад — обласних центрів та міст обласного значення — можуть знаходитись обласні лікувальні заклади, в яких можна отримати послуги чи допомогу, не полишаючи межі

свої громади. Ветерани, що проживають в інших населених пунктах, нерідко мають відвідувати медичні заклади, що розташовані в інших територіальних громадах, для діагностичних обстежень, отримання консультацій лікарів або лікування.

Враховуючи викладене вище, помічнику ветерана/сервісному офісу рекомендовано зібрати всю необхідну інформацію про заклади охорони здоров'я другого та третього рівня медичної допомоги, фахівці яких мають необхідні знання та досвід лікування бойових поранень, травм та професійних захворювань, які можна вважати типовими для військовослужбовців, а також закладів охорони здоров'я, що надають послуги з реабілітації. Інформація щодо таких закладів розміщена на порталі <https://edata.e-health.gov.ua/edata/dashboard>, що адмініструється Національною службою здоров'я України (далі — НСЗУ), у випадку якщо вони уклали договори на медичне забезпечення населення за програмою медичних гарантій.



У той же час особливості лікування та комунікації з ветеранами мають розуміти і лікарі загальної медицини/сімейні лікарі, що представлені в кожному населеному пункті громади. З цією метою помічник ветерана у взаємодії з самостійним структурним підрозділом з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації) може ініціювати або сприяти організації на базі одного із закладів охорони здоров'я навчання, семінарів, тренінгів або конференцій для сімейних лікарів територіальної громади. Метою таких заходів є загальна та спеціальна інформація про особливості забезпечення не тільки медичного здоров'я ветеранів, особливостей бойових поранень, травм та професійних захворювань військовослужбовців, але і деякі аспекти забезпечення психологічного здоров'я ветеранів.

Також на навчаннях, семінарах, тренінгах або конференціях помічнику ветерана доцільно розповсюдити попередньо зібрану інформацію про заклади охорони здоров'я, що надають вторинну (спеціалізовану) та третинну (високоспеціалізовану) медичну допомогу, а також медичних працівників, що мають необхідні знання та досвід для роботи із бойовими пораненнями, травмами та професійними захворюваннями військовослужбовців, їхньою реабілітацією.

2. Важливими питаннями, що потребують уваги, є особливості здійснення медичних записів у медичні картки (в електронній формі) та інші медичні документи ветеранів, їх повнота та достатність для отримання медичної допомоги та медичних послуг в закладах або установах вищого рівня за програмами медичних гарантій НСЗУ та інших видів допомоги, статусів, пільг.

Додаткова інформація щодо медичної допомоги ветеранам та членам їх родин, права, пільги, встановлені державою гарантії, оформлення статусу особи з інвалідністю тощо доступна на вебплатформі «e-Ветеран» (eveteran.gov.ua).



3. Фізичне та психологічне здоров'я тісно пов'язані між собою. Наприклад, деякі дослідження підтверджують потенційний захисний зв'язок між фізичною активністю та депресією і вказують на те, що підвищення фізичної активності є ефективною стратегією профілактики депресії. Фізичні вправи запускають біологічний каскад подій, що призводить до багатьох переваг для здоров'я, таких як захист від серцево-судинних захворювань та діабету, покращення сну та зниження артеріального тиску, поліпшення функції мозку та покращення почуття. Саме тому рекомендується ціла низка заходів щодо забезпечення широкого доступу до спортивної інфраструктури територіальної громади для ветеранів.

4. З цією метою помічнику ветерана/сервісному офісу варто налагодити ефективну взаємодію зі структурними підрозділами органу місцевого самоврядування з питань молодіжної політики, сфери фізичної культури і спорту, туризму з метою розробки спеціалізованих спортивних програм розвитку адаптивних видів спорту, за принципами оздоровчої та реабілітаційної спрямованості, розширення мережі безбар'єрних закладів в територіальних громадах, популяризації активного способу життя та поширення інформації серед ветеранської спільноти щодо наявних можливостей задоволення власних потреб ветеранів при виборі видів спорту.

Враховуючи відсутність розвиненої інфраструктури надання послуг з фізкультурно-спортивної реабілітації ветеранів війни та членів їх сімей, помічнику ветерана рекомендовано налагодити такі механізми взаємодії із комунальними та приватними спортивними закладами, які б дозволили ветеранам створити пільговий або спрощений доступ до тренажерних залів, басейнів тощо. Доцільно також провести моніторинг проєктів міжнародної технічної допомоги, благодійних проєктів, що реалізуються в районі/області, на предмет можливості придбання спеціальних/унікальних тренажерів для забезпечення спортивної реабілітації ветеранів громади.




5. Інформація про місця, де для ветеранів створені особливі умови для занять спортом, має бути відома ветеранам, які їх потребують. З цією метою помічнику ветерана доцільно налагодити систему інформування ветеранів стосовно створених особливих умов та локації для занять спортом через територіальні центри комплексування та соціальної підтримки, медичні заклади та центри надання адміністративних послуг, структурні підрозділи органу місцевого самоврядування з питань молодіжної політики та сфери фізичної культури, спорту і туризму та підвідомчі їм установи і заклади тощо.

6. Проведення кампанії з популяризації здорового способу життя серед ветеранів сприятиме розвитку адаптивних видів спорту серед ветеранів війни та членів їх сімей, зростанню кількості ветеранів, які беруть участь у спеціалізованих спортивних програмах та заходах. Це згодом призведе до підвищення якості життя ветеранів та їх соціальної адаптації, інтеграції в суспільство. Тому під час проведення кампанії помічнику ветерана/сервісному офісу доцільно задіяти всі існуючі канали комунікації, владні ресурси територіальних громад, звернутись до Українського ветеранського фонду, структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації), громадських об'єднань, лідерів громадської думки, медіа, за можливості використати ресурси (інфраструктуру) закладів вищої освіти, професійно-технічної освіти, організувати виступи на публічних заходах та участь у дискусіях, за можливості організувати приїзди в громаду відомих діячів спорту, культури та мистецтва, які вже долучені до ветеранського спорту.



ХІ. ЗАЙНЯТІСТЬ ТА ОСВІТА ВЕТЕРАНІВ

1. Ветерани, повертаючись до цивільного життя, можуть виконувати різні соціальні ролі, які вони виконують в економічних відносинах задля отримання засобів до існування, серед яких доцільно вирізнити такі:

-  найманий працівник;
-  роботодавець;
-  самозайнята особа.

Відмінності між вищезгаданими ролями обумовлюють різні підходи щодо допомоги ветеранам у набутті/розширенні/удосконаленні знань та навичок, необхідних для успішного виконання тієї чи іншої ролі.

2. Відповідно навчальні програми та тренінги можуть бути максимально ефективними в тому разі, якщо ветерани зможуть усвідомлено та аргументовано визначитися не тільки зі сферою, де вони хотіли би працювати або здійснювати діяльність, але і з роллю, яка їм найбільше підходить.

З цією метою помічнику ветерана рекомендовано залучати місцевих або сторонніх спеціалістів із професійної орієнтації для допомоги ветеранам у визначенні сфери, професії або роду занять чи діяльності для отримання засобів до існування (визначення потреб ветеранів). У рамках цієї активності можна проводити анкетування, тестування, співбесіди тощо (варто звернути увагу на те, з якими навичками ветерани повертаються із військової служби (див. додаток 1 до цих Методичних рекомендацій).

Для того, щоб планувати, організовувати або спрямовувати подальшу діяльність стосовно забезпечення ветеранів засобами для існування, помічнику ветерана необхідно також з'ясувати, які професії, рід занять чи вид діяльності користуються високим попитом на ринках

праці та є середньо-/високооплачуваними або мають середній/високий рівень доходності (оцінка потреб ринків). Таку інформацію можна отримувати від роботодавців безпосередньо, державної та недержавних служб зайнятості, бізнес-асоціацій, організацій підприємців та роботодавців тощо.

3. Проведення помічником ветерана консультацій із закладами освіти та іншими суб'єктами освітньої діяльності, місцевими підрозділами Державного центру зайнятості, підприємствами, які навчають власних працівників, допоможе з'ясувати можливості цих суб'єктів щодо організації навчання, підвищення кваліфікації, перекваліфікації ветеранів тощо. Для тих ветеранів та членів їх сімей, які вирішили розпочати власну справу, помічнику ветерана доцільно налагодити взаємодію з Українським ветеранським фондом та центрами ветеранського розвитку (щодо проходження навчання на базі закладів вищої освіти, в структурі яких створено центри ветеранського розвитку), сприяти участі ветеранів у тренінгах щодо започаткування та ведення власної справи, а також опрацювати можливості для отримання ними позик або грантів з цією метою (оцінка ресурсів).

4. На основі оцінки потреб та ресурсів помічник ветерана може пропонувати ветеранам і членам їх сімей проходження відповідного навчання та різноманітних тренінгів.

Варто враховувати, що ролі найманого працівника, самозайнятої особи та власника бізнесу-роботодавця мають певні відмінності, які слід враховувати під час професійної орієнтації та тренінгів, що мають допомогти ветеранам зрозуміти важливі соціальні аспекти професійної чи підприємницької діяльності. Так, наприклад, найманий працівник не вкладає власних коштів у справу, якою займається; приходить в колектив, де вже існує певна культура та соціальні норми взаємовідносин; має певні соціальні гарантії, що передбачені для працівників тощо. На відміну від найманих працівників, самозайняті особи та власники бізнесу-роботодавці мають вкладати особисті заощадження у власну справу або брати кредити, покладаючи на себе відповідні зобов'язання. Власники бізнесу наймають інших працівників і зв'язують себе відповідальністю за інших людей, що може бути потужним чинником, як негативним так і позитивним, який впливає на психіку та поведінку особи в інших сферах життя.

5. Помічник ветерана/сервісний офіс може ініціювати перед структурним підрозділом з питань ветеранської політики місцевої держадміністрації запровадження місцевих відзнак для тих роботодавців, які працевлаштовують ветеранів, спряють їхньому професійному та кар'єрному зростанню. Така діяльність має здійснюватись за координації Мінветеранів. Визначати переможців можна спільно з органом місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками ветеранської спільноти. Вручати таку місцеву відзнаку рекомендовано в урочистій обстановці, а діяльність таких роботодавців і відповідну подію — широко висвітлювати в місцевих засобах масової інформації та соціальних медіа.

Також Мінветеранів розроблено бренд «Створено Захисниками», що має на меті просувати ветеранський бізнес, зробити його видимим та впізнаваним. Українські споживачі зможуть легко ідентифікувати продукцію ветеранів завдяки графічному зображенню, яке підтверджує, що продукція дійсно виготовлена ветеранами. Право на використання графічного зображення «Створено Захисниками» надається Мінветеранів: (1) фізичній особі-підприємцю з числа ветеранів або фізичній особі-підприємцю, яка використовує найману працю ветеранів (не менше 50 % від загальної кількості найманих працівників); (2) юридичній особі, не менше 60 % статутного капіталу якої володіє ветеран (ветерани), або яка використовує найману працю ветеранів (не менше 50 % від загальної кількості найманих працівників).

Більше інформації про бренд «Створено Захисниками» наведено на офіційному вебсайті Мінветеранів у розділі «Ветеранам» — «Створено захисниками» або за посиланням cutt.ly/nwA530bT.



6. У деяких територіальних громадах із місцевого бюджету виділяють кошти в межах місцевих програм соціальної підтримки для разових чи періодичних виплат ветеранам (з нагоди певних пам'ятних дат, окремим категоріям ветеранів тощо). Розуміючи, що ресурси громади є обмеженими, помічнику ветерана рекомендовано встановити наявність таких програм виплат і забезпечувати органи місцевого самоврядування відповідною інформацією для здійснення

виплати на умовній основі та з метою підтримки тих, хто опинився в найбільш складних життєвих обставинах та/або без засобів до існування. Умовою здійснення таких виплат могли би бути, наприклад, для тих ветеранів, які не мають роботи або заняття — участь у навчальних програмах. Щодо тих, хто опинився у складних життєвих обставинах — відповідний висновок соціальної служби та «бальна» система, яку можна запровадити за принципами та на основі підходів, які описані у розділі XII цих Методичних рекомендацій.

7. Для підвищення мобільності ветеранів із метою вирішення різних питань, зокрема тих, які стосуються відвідування місця роботи, навчання, або медичних закладів, місць надання допомоги та сервісів, помічнику ветерана рекомендовано проводити моніторинг обсягу фінансування в місцевому бюджеті на компенсацію пільгового проїзду ветеранів для місцевих перевізників. Результати такого моніторингу варто доводити до відповідальних осіб і керівництва органу місцевого самоврядування та структурних підрозділів з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації) для вжиття належних заходів. Це не лише підвищить мобільність ветеранів та зменшить їхні витрати, але і буде запобігати виникненню напруги та конфліктів між перевізниками та ветеранською спільнотою.

Метою активності помічника ветерана у цьому напрямку має бути не тільки забезпечення ветеранів та їхніх сімей засобами для існування, але і підвищення рівня самооцінки та впевненості ветеранів у своїх силах, а також встановлення чи відновлення соціальних зв'язків.

Додаткова інформація щодо працевлаштування ветеранів, освіти, пільг на навчання тощо доступна на вебплатформі «e-Ветеран» (eveteran.gov.ua).





ХІІ. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВЕТЕРАНІВ ЖИТЛОМ ТА ЗЕМЕЛЬНИМИ ДІЛЯНКАМИ

1. Відповідно до діючого законодавства ветерани мають право на отримання у власність земельних ділянок. Земля — один із ресурсів територіальної громади, що є обмеженим. Обмежені ресурси нерідко стають джерелом конфліктів у територіальних громадах, на них претендують не лише ветерани, а й інші категорії мешканців громади. І хоча помічник ветерана не може вплинути на кількість земельних ділянок в громаді, справедливість у розподілі обмежених ресурсів, прозорість процедур та відповідна публічна комунікація може бути запорукою відсутності напруги та конфліктів у громаді.

Помічнику ветерана слід зібрати необхідну інформацію та з'ясувати обсяг земельних ресурсів громади, які можуть бути надані ветеранам. Для цього також рекомендовано ініціювати і разом з органом місцевого самоврядування провести діалоги як всередині ветеранської спільноти, так із іншими групами населення та представниками інших спільнот у громаді. З метою проведення діалогів та попередження конфліктів можна запросити сторонніх осіб — посередників, які мають відповідні навички та кваліфікацію.

2. Щодо надання житла ветеранам варто відзначити, що існують відповідні державні, а також кредитні програми.

Якщо територіальна громада має фонд тимчасового житла, то помічник ветерана може запропонувати органу місцевого самоврядування розподіляти наявні житлові приміщення за так званою бальною системою, що передбачає можливість надання житла тим особам, які наберуть найбільшу сукупну кількість балів за показниками, перелік яких затверджує орган місцевого самоврядування. Кількість балів виставляється комісією за чіткими, затвердженими заздалегідь критеріями, що майже унеможливує зловживання та робить процес прозорим та зрозумілим.

Додаткова інформація щодо державних житлових програм (в тому числі кредитування), прав і гарантій для ветеранів та членів їх родин у питаннях забезпечення житлом і земельними ділянками доступна на вебплатформі «e-Ветеран» (eveteran.gov.ua).



ХІІІ. УЧАСТЬ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ГРОМАДСЬКОЇ ТА ІНШИХ ВИДІВ БЕЗПЕКИ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

45

1. Ветерани під час проходження військової або подібної до неї служби набули певних якостей, які можливо та доцільно використовувати для того, щоб зробити громаду більш безпечною. Навички, які мають ветерани, можуть знадобитися громаді під час кризових ситуацій та задля підтримання громадської безпеки. Вміння працювати в команді, об'єднаної для суспільно-корисної мети, здатність раціонально та розсудливо діяти в кризовій ситуації, почуття громадянського обов'язку, що властиві ветеранам, є тими якостями, які можуть зробити діяльність ветеранів у сфері громадської безпеки надзвичайно ефективною.

2. Помічнику ветерана рекомендовано сприяти залученню ветеранів до діяльності з охорони громадського порядку, охорони державного кордону, у забезпеченні пожежної безпеки, інформуванні населення про небезпеку від мін та небезпечних залишків війни, забезпечення безпеки освітнього процесу. У цьому контексті ветеран є унікальним ресурсом для громади. Беручи участь у забезпеченні безпеки громади, ветерани могли б проявити свої найкращі якості та відчутти себе необхідними громаді та суспільству.

Діючим законодавством передбачена можливість створення громадських формувань з охорони громадського порядку та державного кордону. Такі громадські формування можуть істотно сприяти підтримці громадської безпеки в територіальних громадах, а також допомогти в охороні державного кордону. Однак створення та функціонування подібних громадських формувань потребує тісної взаємодії між ними, органами місцевого самоврядування, місцевими підрозділами Національної поліції України та підрозділами Державної прикордонної служби України.

3. Відповідно до статті 3 Закону України «Про участь громадян в охороні громадського порядку і державного кордону» органи місцевого самоврядування здійснюють координацію діяльності громадських формувань з охорони громадського порядку і державного кордону, а повсякденна (оперативна) діяльність таких формувань організовується, спрямовується і контролюється відповідними органами Національної поліції України або підрозділами Державної прикордонної служби України.

4. Статтею 63 Кодексу цивільного захисту України передбачено можливість створення у населених пунктах добровільної пожежної охорони. Органи місцевого самоврядування за рішенням територіальних громад можуть утворювати з числа громадян, які постійно проживають у зазначеному населеному пункті, пожежно-рятувальні підрозділи для забезпечення добровільної пожежної охорони. Такими підрозділами можуть бути пожежні команди та пожежні дружини, до діяльності яких доцільно залучати ветеранів.

Однією із проблем, що загрожує безпеці в територіальних громадах, є загроза населенню від мін та вибухонебезпечних залишків війни. Особливо гостро ця проблема відчувається в деокупованих громадах та тих, які розташовані неподалік від лінії зіткнення.

5. Ветерани, маючи бойовий досвід та спеціальну підготовку, є цінним активом для того, щоб проводити роботу в громаді щодо обізнаності населення про небезпеку мін та вибухонебезпечних залишків війни (далі — ВЗВ). Заходи, до яких доцільно та бажано залучати ветеранів:



виступи у місцевих медіа про небезпеку від мін та ВЗВ і безпечну поведінку;



інформування про безпечну поведінку на підприємствах, діяльність яких може бути найбільш уразливою до загроз, що становлять міни та ВЗВ;



залучення до маркування забруднених територій, а в разі наявності спеціальних знань/кваліфікації/військової спеціальності — залучення до робіт із розмінування;



залучення або участь у навчальному процесі у закладах освіти в громаді;



обов'язкові навчання, які проводяться під час підвищення кваліфікації для окремих професій в територіальній громаді.

У контексті таких заходів помічнику ветерана рекомендовано зібрати у ветеранів та громадських об'єднань ветеранів інформацію про можливість залучення ветеранів до активностей у сфері про- тимінної діяльності та поінформувати про це профільні підрозділи органу місцевого самоврядування та ДСНС.



XIV. ПОШИРЕННЯ ТА ПІДТРИМКА ІДЕЙ ВІДДАНОСТІ ГРОМАДЯН ДО ВИКОНАННЯ КОНСТИТУЦІЙНОГО ОБОВ'ЯЗКУ ЗАХИЩАТИ УКРАЇНУ, СТІЙКОСТІ ТА ПРОТИДІЇ АГРЕСІЇ РОСІЙСЬКОЇ ФЕДЕРАЦІЇ

1. Відповідно до статті 65 Конституції України захист Вітчизни, незалежності та територіальної цілісності України, шанування її державних символів є обов'язком громадян України.

Уявлення про події, що відбуваються в Україні, її місце та роль в сучасному світі, причини та наслідки агресії Російської Федерації проти України є основою для поведінки громадян по відношенню до свого обов'язку із захисту Вітчизни.

48

Ветерани, маючи власний унікальний досвід безпосередньої участі в захисті незалежності, територіальної цілісності та суверенітету України, є цінними носіями ідей відданості своєму обов'язку та стійкості. Поширення таких ідей, їх сприйняття та засвоєння робить громади, суспільство та державу загалом стійкими. Вони сприяють їхньому зміцненню, є запорукою єдності, потужності та розвитку.

2. З метою зміцнення стійкості суспільства, національно-патріотичного виховання, національної ідентичності помічника ветерана рекомендовано у взаємодії зі структурними підрозділами органів місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями ветеранів організувати роботу по залученню ветеранів до:



заходів щодо вшанування пам'яті тих, хто загинув, захищаючи Україну;



участі в навчально-виховному процесі в закладах освіти різного рівня акредитації, які розташовані в територіальній громаді;



інформаційних кампаній щодо висвітлення агресії Російської Федерації проти України та її наслідків, вчинення під час її здійснення злочинів проти людяності та порушення норм міжнародного права;



створення мотивуючого та виховного контенту в місцевих засобах масової інформації, спрямованого на виховання у громадян почуття любові до України, гордості та єдності.



XV. РОБОТА ІЗ НАСЕЛЕННЯМ ЩОДО ПОДОЛАННЯ СТЕРЕОТИПІВ ПРО ВЕТЕРАНІВ

49

1. У суспільстві існує низка стереотипів про ветеранів. Причин цього декілька, і серед них варто виділити наступні:



брак справжньої інформації про ветеранів;



незбалансоване, а почасти і непрофесійне висвітлення поодиноких випадків протиправної діяльності або неприйнятної поведінки окремих ветеранів;



російська пропаганда та дезінформація, що намагається створити негативний образ ветерана серед цивільних;



певна втома суспільства від агресії Російської Федерації проти України та її наслідків, що має результатом відсторонення від реальної інформації та «споживання» неперевіреної та непідтвердженої інформації.

2. Серед найбільш розповсюджених стереотипів, які не мають фактичного підтвердження але поширені у суспільстві, наступні:

- ✘ всі ветерани або переважно всі мають проблеми із психічним здоров'ям;
- ✘ ветеран — проблема для роботодавця;
- ✘ переважна більшість ветеранів зловживає наркотиками, алкоголем або іншими психоактивними речовинами;
- ✘ ветерани — це особи, схильні до агресивної поведінки та насильницьких способів вирішення проблем, у тому числі із застосуванням зброї;
- ✘ применшення вкладу жінок — ветеранок у справу захисту України;
- ✘ головним мотивом для жінок — ветеранок піти на службу був не захист України, а бажання знайти чоловіка (поширений стереотип до 2022 року).

3. Для подолання стереотипів помічнику ветерана у взаємодії зі структурним підрозділом з питань ветеранської політики обласної/районної державної адміністрації (військової адміністрації), Українським ветеранським фондом рекомендовано проводити роз'яснювальну роботу в місцевих медіа, інформаційні кампанії в соціальних мережах, організувати дискусійні майданчики, зустрічі та інтерв'ю із ветеранами, а також залучати відомих осіб до такої активності. Такі зусилля мають спрямовуватися на інформування про ветеранів як про людей із високим почуттям обов'язку щодо захисту України, свого народу, успішних професіоналів та/або бізнесменів, митців тощо.

У разі необхідності сервісний офіс/помічник ветерана може ініціювати перед Мінветеранів, Українським ветеранським фондом питання щодо навчання для місцевих журналістів з метою підвищення рівня обізнаності про ветеранів та навичок щодо висвітлення різних питань ветеранської тематики. До такої діяльності також можуть бути долучені центри ветеранського розвитку.



XVI. ВРАХУВАННЯ ПОТРЕБ ВЕТЕРАНІВ ПІД ЧАС РОБОТИ ІЗ ПЛАНУВАННЯ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1. Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що соціальні послуги — це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Через різні обставини певна частина ветеранів може належати до вразливих категорій населення, що мають ризик потрапляння у складні життєві обставини, а отже можуть бути отримувачами соціальних послуг. Їх сім'ї за певних умов також можуть бути визначені як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах та мають можливість розраховувати на отримання соціальних послуг.

2. Надавачами соціальних послуг у громаді можуть бути установи/заклади надання соціальних послуг (стаціонарні, реабілітаційні, тимчасового перебування) та інші установи/заклади соціальної підтримки (обслуговування) різних секторів — державного, комунального або недержавного. Інформація про надавачів соціальних послуг для ветеранів та їх перелік помічнику ветерана рекомендовано доводити до ветеранів та членів їх сімей.

51

Наголошуємо, що соціальні послуги, які надаються відповідно до вищезгаданого Закону, не є заміниками комплексних зусиль щодо реінтеграції ветеранів. Заходи щодо організації надання соціальних послуг є лише частиною зусиль у процесі переходу.

3. Базові соціальні послуги, якими, зокрема, можуть скористатися ветерани: догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; соціальна адаптація; надання притулку; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід; соціальна профілактика; натуральна допомога; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на

кріслах колісних, або порушення зору; переклад жестовою мовою; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; інформування.

Планування та організація надання соціальних послуг здійснюється на основі оцінки потреб, порядок якої затверджується Мінсоцполітики. Помічник ветерана має володіти інформацією про потреби у соціальних послугах ветеранів (з урахуванням положень законодавства про захист персональних даних) та провайдерів, що забезпечують їх надання. Для цього він може звернутися до структурного підрозділу з питань соціального захисту органу місцевого самоврядування з відповідним запитом. Також інформація про потреби може бути зібрана у ветеранів під час надання їм послуги із супроводу під час переходу. З'ясування цих потреб є важливим, оскільки вони мали б узгоджуватися із потребами, що визначаються під час підготовки місцевої програми реінтеграції ветеранів.



XVII. ПІДТРИМКА ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВETERANІВ В АКТУАЛЬНОМУ СТАНІ, НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ВETERANAM

1. Для того, щоб забезпечити можливість для ветеранів та членів їх сімей користуватися послугами та отримувати допомогу, вони повинні володіти повною та актуальною інформацією про відповідних юридичних та фізичних осіб, що їх надають. Тому одне з основних завдань помічника ветерана/сервісного офісу у справах ветеранів — забезпечити збір та оновлення інформації про надавачів послуг або допомоги ветеранам у громаді та встановити періодичність і спосіб обміну між усіма зацікавленими суб'єктами.

2. Актуальну інформацію про послуги та допомогу, яка може бути надана ветеранам та членам їхніх родин, а також про

фізичних та юридичних осіб, що її надають, рекомендовано розмістити на вебресурсах сервісного офісу, органу місцевого самоврядування (в окремому тематичному розділі із поміткою, що ця інформація спеціально розрахована на ветеранів та членів їхніх сімей), в центрах надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП), інших місцях надання послуг ветеранам, у операторів «гарячих» ліній для ветеранів, а також у місцях, які рекомендовані для розміщення перевірочних списків, про які йшла мова у розділі V цих Методичних рекомендацій.

4. У ЦНАПах територіальних громад може бути визначено працівника, який би безпосередньо обслуговував лише ветеранів. Якщо це, в силу об'єктивних причин, не є можливим, помічник ветерана може рекомендувати органу місцевого самоврядування визначити окремі години/дні для обслуговування ветеранів працівниками ЦНАПу. Визначення окремої особи, що обслуговує ветеранів, або запровадження спеціальних годин/днів для їхнього обслуговування, за умов правильної організації, може попередити конфлікти з іншими громадянами під час отримання послуг та попередити негативне сприйняття ветеранів з боку населення громади. Помічник ветерана може супроводжувати ветеранів або членів їх сімей під час їх обслуговування в ЦНАПі.

У разі, якщо працівники ЦНАПів, які визначені для обслуговування ветеранів, не проходили навчання з обслуговування ветеранів та членів їх сімей, помічник ветерана/сервісний офіс у справах ветеранів може надати таку інформацію до Мінветеранів та ініціювати відповідне навчання.

Законодавче підґрунтя, відповідальних суб'єктів (надавачів послуг/сервісів), опис процедур щодо надання допомог, встановлення пільг, отримання сервісів тематично викладено на вебплатформі «e-Ветеран» (eveteran.gov.ua).



Додаток 1 до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу III)

Орієнтовні навички осіб, які звільняються або звільнені з військової служби, як орієнтири для кращого розуміння задач реінтеграції ветеранів, що повертаються до цивільного життя

- 1.** Безпека. Військовослужбовці в зоні бойових дій повинні постійно бути напоготові. Поширені у цивільному житті події (наприклад, вуличний затор, дорожньо-транспортна пригода, відключення електроенергії тощо) можуть викликати у таких осіб відчуття небезпеки та вразливості. Військовослужбовець може прагнути постійного контролю та пильності або намагатися уникати цих ситуацій взагалі. Тим, хто звик жити в безпечному та захищеному середовищі, може бути важко зрозуміти таке ставлення та поведінку людини.
- 2.** Довіра та виявлення ворога. Військовослужбовці в зоні бойових дій для того, щоб вижити, повинні швидко навчитися не довіряти автоматично. Краще вважати, що кожен є ворогом, поки не буде доведено протилежне. Вдома недовіра і підозрілість можуть серйозно зіпсувати найважливіші стосунки, в тому числі і шлюбні.
- 3.** Орієнтація на місію. Першочергове завдання військового — виконати відповідно до наказу командира місію (завдання), спрямовуючи всю увагу та ресурси. У цивільному житті очікується, що люди будуть проявляти ініціативу, шукати завдання, збалансовувати конкуруючі пріоритети та самостійно вирішувати, як діяти далі.
- 4.** Прийняття рішень. У зоні бойових дій виконання наказів має вирішальне значення для особистої безпеки, добробуту побратимів та успіху місії. Військовослужбовці, чиє звання вимагає прийняття рішень, повинні віддавати накази про життя і смерть, навіть якщо вся інформація недоступна. Вдома, особливо в сім'ях, рішення, як правило, приймаються спільно. Люди беруть час, щоб обдумати питання та варіанти, а також знайти додаткову інформацію.
- 5.** Тактика реагування. У зоні бойових дій виживання залежить від автоматичної реакції на небезпеку. Важливо діяти спочатку з максимальною вогневою силою, а потім думати. Тримання

припасів та обладнання, включаючи зброю, чистими, доглянутими та на належних місцях має вирішальне значення для реагування. Вдома безлад у кімнаті та брудний посуд можуть викликати відчуття небезпеки, і реакція військовослужбовця на ці реалії може виглядати як надмірна і залякати або навіть налякати членів сім'ї.

6. Передбачуваність та інтелектуальний контроль. У зоні бойових дій військам загрожує серйозна небезпека, якщо противник може передбачити їхні переміщення, режим, розташування чи наміри. Військовослужбовці навчаються змінювати свій розпорядок дня та приховувати інформацію. Але в цивільному середовищі у взаєминах на роботі, сімейному колі відповідно роботодавці та діти навпаки очікують дотримання режиму.

7. Емоційний контроль. Бойові дії та їх наслідки викликають у військовослужбовців загострення емоцій страху, втрати та горя, гніву та заціпеніння. Проте виконання завдання вимагає, щоб вони рухалися швидко, залишаючись пильними та настороженими. Вживання наркотичних засобів та алкоголю допомагає підтримувати емоційне заціпеніння навіть після того, як військовослужбовець повертається додому. Емоції, які небезпечні в бою, мають вирішальне значення для стосунків вдома.

8. Розмова про війну. Важко говорити про те, як війна змінила людину. Війна може поставити під сумнів основні переконання військовослужбовців про людяність і справедливість у світі. Можливостей замислитися над цим у бойовій обстановці небагато. Вдома важко пояснити мирним жителям — людям, які живуть у безпеці, що сталося в бою, які рішення були прийняті, чому ці рішення були потрібні. Розмова про війну може охопити військовослужбовця жахом або горем. Військовослужбовці можуть боятися, що їхні історії засмутять людей, про яких вони піклуються, або ці люди від них відмежуються.

Додаток 2 до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу V)

Зразок перевірконого списку, розрахований на осіб, які знаходяться на початку переходу від військової служби до цивільного життя (тільки звільнені з військової служби)

Подумайте про життя після військової служби

Оберіть варіант, який стосується Вас, для кожного з нижченаведених тверджень:	Так	Певною мірою	Ні
За потреби, я знаю, які кроки потрібно здійснити, щоб:			
отримати хорошу роботу;			
вступити до навчального закладу;			
підготуватися до пенсії.			
У мене є необхідне для пошуку роботи чи іншої діяльності.			
Я фінансово готовий до цивільного життя.			
Я зможу звести кінці з кінцями.			
Моє фізичне та психічне здоров'я дозволить мені добре функціонувати в повсякденному житті після звільнення.			
Я знаю, які кроки потрібно зробити, щоб отримати доступ до медичної допомоги, яка мені знадобиться після звільнення.			
Я отримаю необхідну підтримку від своєї сім'ї та друзів після звільнення.			
У мене є хобі та інтереси поза військовою службою.			
Після звільнення я матиму відповідне житло.			
Я зможу жити в бажаному місці.			
Я добре пристосуюся до цивільного життя.			
Моя сім'я добре пристосується до мого переходу до цивільного життя (якщо це Вас стосується).			
Якщо Вам потрібна допомога в будь-якій із цих сфер – працевлаштування, фінанси, охорона здоров'я чи реабілітація, соціальна підтримка, житло тощо – зверніться до сервісного офісу у справах ветеранів/ помічника ветерана, який зможе Вам допомогти.	Все має вийти	Задумайтесь над цим	Подумайте про пошук допомоги

Додаток 3 до Методичних рекомендацій щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами (пункт 3 розділу V)

Зразок перевірконого списку, розрахований на осіб, які звільнені з військової служби та перейшли до цивільного життя (передбачає оцінку ситуації через певний час)

Чи все гаразд у Вашому житті після військової служби?

Оберіть варіант, який стосується Вас, для кожного з нижченаведених тверджень:	Так	Певною мірою	Ні
Я влаштувався на хорошу роботу або вступив до навчального закладу або готовий до пенсії.			
Я задоволений своїми перспективами у роботі чи іншій діяльності.			
Я фінансово готовий до цивільного життя.			
Я вмю зводити кінці з кінцями.			
Моє фізичне та психічне здоров'я дозволяє мені добре функціонувати в повсякденному житті.			
Я маю доступ до необхідної медичної допомоги.			
Моя родина та друзі надають мені всю необхідну підтримку.			
У мене є хобі та інтереси поза армією.			
Я маю відповідні житлові умови.			
Я живу в улюбленому місці.			
Я добре пристосувався до цивільного життя.			
Моя сім'я добре пристосувалася до мого переходу до цивільного життя (якщо це Вас стосується).			
Я добре пристосуюся до цивільного життя.			
Моя сім'я добре пристосується до мого переходу до цивільного життя (якщо це Вас стосується).			
Якщо Вам потрібна допомога в будь-якій з цих сфер – працевлаштування, фінанси, охорона здоров'я чи реабілітація, соціальна підтримка, житло, тощо – зверніться до сервісного офісу у справах ветеранів/помічника ветерана, який зможе Вам допомогти.	Все має вийти	Задумайтеся над цим	Подумайте про пошук допомоги

ДЛЯ НОТАТОК

ДЛЯ НОТАТОК



2024 рік